お客さまからのお叱りや励ましを改善のエネルギーに、より良いサービスの実現を追求します。

1-2

果たすべき責任
お客さまのニーズに応える

お客さまの利便性を損なわないこと、ご迷惑をおかけしないことが原点です。

お客さまの利便性に関わるあらゆるニーズを広く収集し続けます。

お客さまのニーズに込められた真意を、商品やサービスにいち早く反映し、お届けします。

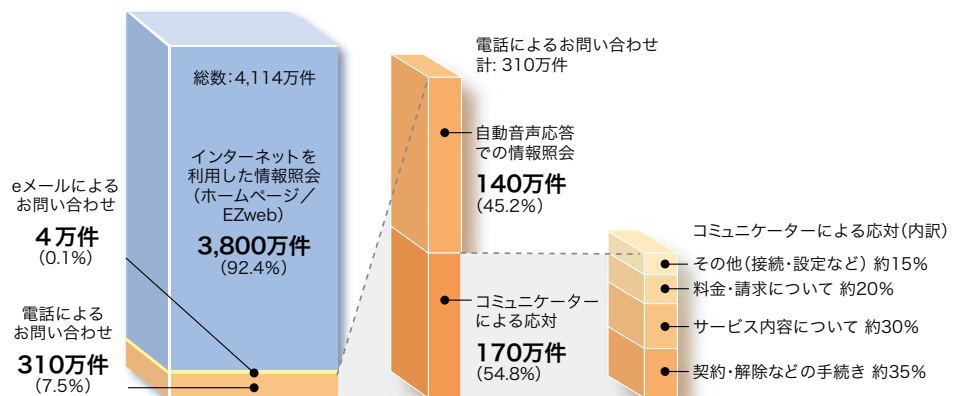
①お客さまとのコミュニケーションを深める

KDDIのサービスは、固定電話・携帯電話・インターネットサービスなど多岐にわたっており、サービスの高度化・複雑化の中で、残念ながらお客さまへご不便・ご迷惑をおかけする場合があることも事実です。お客さまのご不満を解決し、快適なご利用を徹底してサポートするために、お客さまのお問い合わせや手続きに関するご説明・ご案内を行う専門部署「お客さま窓口」を設置しています。

「お客さま窓口」では、電話やeメール、インターネットを通じて、わかりやすく、丁寧な応対によるお客さまの利便性向上を心がけています。お客さまと電話で直接お話しするコミュニケーターには、サービスや商品に関する知識とともに、お客さまが求めているものをいち早く理解し、対応できるコミュニケーション能力が必要です。定期的な訓練・研修や日常業務の評価・改善を実施して、お客さまサポートのさらなる向上を図っています。

また、インターネットを利用したお客さまサポートも拡充しており、特にお客さまが時間を問わずサービス手続きや料金照会などを行えるシステムは、多くのご利用をいただいております。

【お客さまからのお問い合わせ状況】(2005年度)
※月あたり:平均値

お客さま窓口

■ かけつけ設定サポート

インターネット接続サービス「DION」においては、インターネットに接続するために必要なモデムやパソコンの接続・設定を専門スタッフがお客さま宅で直接行う「かけつけ設定サポート」を提供しています。

お客さまへのご説明・ご案内にとどまらず、よりきめ細かなお客さまサポートに向け、今後もさらなる改善をめざしてまいります。

auショップスタッフ向けマナー研修

「au CS AWARDS」

■ ショップ・販売代理店から

個人向けサービスを取り扱う「auショップ」や販売代理店は、お客さまとの重要な接点です。すべてのスタッフを対象としたお客さま情報の保護に関する研修の実施、auショップスタッフ向けの商品説明会や接客マナーなどに関する各種研修の実施、資格認定制度の導入などを通じて、お会いするお客さま一人ひとりにご満足いただくことをめざしています。

●「au CS AWARDS」

KDDIでは、全国の「auショップ」が参加してスタッフのセールストーク・ハートフル（好感度）・接客マナーを競うコンテスト「au CS AWARDS」を各地で開催しています。
接客スキルの向上、知識・情報の共有化とともに、スタッフ同士の交流や情報交換を通じて、お客さまをサポートする意識をさらに高めています。

■ お客さまへの適切な情報提供

お客さまにサービスを十分にご理解いただき、お問い合わせで時間をとられないよう、適切できめ細かな情報提供をめざしています。
新商品・サービス情報、料金プラン、支払方法などの最新情報を、宣伝広告はもとより、各種のご案内冊子やインターネットの企業ホームページ、メールマガジンなどにより広く展開し、お客さまにお届けしています。

②お客さまのニーズを真摯に受け止め、改善を続ける

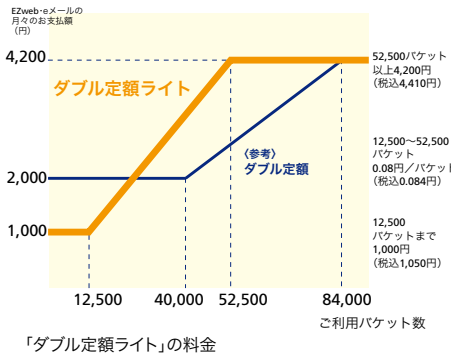
お客さまの評価やご要望には、商品やサービスの改善、新サービスの創出につながる多くのヒントが含まれています。KDDIでは、各種調査や「お客さま窓口」を通じていただくお客さまのニーズを真摯に受け止め、改善を続けています。

■ お客さまのニーズを全社で共有

お客さまのニーズは「サービス品質」「料金」といった基本的な事項から、「デザイン」や「ユーザビリティ」、「コールセンター・ショップの対応内容」など多岐にわたります。
KDDIでは、社内の専門部署が実施する市場調査や、「お客さま窓口」に寄せられるご意見・ご要望などの多くのデータを整理・分析することで「お客さまが求めているもの」を経営トップをはじめ全社で共有し、改善策や新しい商品・サービスの提案に具体化しています。

1-2

果たすべき責任
お客さまのニーズに応える

お客さまとのコミュニケーションを深める
お客さまのニーズを真摯に受け止め、改善を続ける
お客さまにいただいた評価

「ダブル定額ライト」の料金

■ 価格・料金体系の改善

ご利用料金の定額化や割引など、価格・料金体系の改善を率先して推進しています。2005年5月にはau携帯電話「CDMA 1X WIN」のパケット通信料定額サービスに月額1,000円（税込1,050円）から始まる「ダブル定額ライト」を導入し、より手軽に安心な定額制をご利用いただけるようになりました。
また、2005年11月には、今まで携帯電話を持っていなかった小中学生や60歳以上の方にも、ご家族と一緒にau携帯電話をお使いいただきやすくするために、基本使用料1,500円（税込1,575円)でご利用いただける割引サービス「家族割 ワイドサポート」を開始しました。
さらに、2006年2月には、それまで格差のあった「家族割」ご加入のお客さまと単独ご加入のお客さまの基本使用料割引について、単独ご加入のお客さまであっても、2年間の継続利用をお約束いただくことで、「家族割・「年割」ご契約の場合と同率の割引でご提供する「MY割」を開始しました。

価格・料金そのものの改善とともに、お客さまへのご請求情報の明確化にも努めています。2005年5月には、長距離・国際電話やインターネットサービスなどの固定通信サービスと、au携帯電話のご請求書を1通にまとめてお届けする「KDDIまとめて請求」を開始し、お支払いの一本化とともに、ポイントサービスの共通化を行いました。
また、サービスをご利用になる中で、利用実態とご契約の料金プランが合わなくなっているお客さまに対しては、「お客さま窓口」から適切な料金プランのご案内を行っています。

■ ユーザビリティの向上に向けて

●「ケータイアップデート」の導入

au携帯電話では、2005年6月に、「ケータイアップデート」機能を導入しました。これは、携帯電話ネットワークを経由してau携帯電話機にファイルをダウンロードし、電話機のソフトウェア更新を安全に行う機能です。これまでは、おもにauショップの店頭でしか対応できなかったソフトウェアの更新が、お客さまの都合の良い時間、場所で実施していただけるようになり、利便性が飛躍的に向上しました。

【「ケータイアップデート」概念図】

● Friendly Design(フレンドリー・デザイン)の推進

au携帯電話は、ユニバーサルデザインの考え方をもとに、使いやすさだけでなく楽しさにもこだわった「Friendly Design(フレンドリー・デザイン)」を推進しています。
「操作のしやすさ」「画面や文字の見やすさ」「押しやすいキー」「聞きとりやすい通話音」など、一定の基準を満たした機種を「Friendly Design」モデルとして開発・販売しており、2005年度は9機種を発売しました。
また、ほぼすべての機種に、「ペア」キーを押すだけで登録した相手に簡単に電話やメールができる「ペア機能」や、基本操作がすぐに分かる取扱説明書「かんたんマニュアル」※を採用するほか、多くの機種に、よく使う機能だけをシンプルなメニューで表示する「スマートモード機能」を採用しています。

※かんたんマニュアル
「かんたんマニュアル」は取扱説明書をわかりやすさ・検索性・正確性などから評価・表彰する「日本マニュアルコンテスト2003」において「マニュアル オブ ザ イヤー」を受賞しています(「A1301S 基本操作ガイド」にてソニー・エリクソン・モバイルコミュニケーションズ(株)が受賞)。

「ペア機能」画面イメージ

「スマートモード機能」画面イメージ

③お客さまにいただいた評価

お客さまにいただいたご意見・ご要望をもとに改善に努めた結果、顧客満足度調査の国際的な専門機関である(株)J.D. パワー アジア・パシフィックが実施する「日本携帯電話サービス顧客満足度調査」ランキングで2004年は8地域※、2005年も7地域※で1位となり、高い評価をいただきました。今後もこれにとどまることなく、お客さま満足のさらなる向上に向け、さまざまな面から改善を継続してまいります。

※北海道、東北、関東、東海、関西、中国、四国、九州の8地域
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック
2004年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM。
北海道・東北・関東・東海・関西・中国・四国・九州各地区在住の携帯電話利用者6,800名からの回答による。

※北海道、東北、関東、東海、北陸、中国、九州の7地域
出典:J.D. パワー アジア・パシフィック
2005年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM。
北海道・東北・関東・東海・北陸・中国・九州各地区在住の携帯電話利用者計5,700名からの回答による。

(株)J.D. パワー アジア・パシフィック
http://www.jdpower.co.jp